

“网格 + 数据”协同赋能基层微治理体系优化

——基于成都市S社区案例讨论

毛 婷

中央民族大学管理学院, 北京

收稿日期: 2025年9月24日; 录用日期: 2025年10月15日; 发布日期: 2025年11月20日

摘 要

随着城市化加速, 传统社区治理在信息滞后、资源分散和居民参与不足方面的弊端日益突出。党的二十大报告提出“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台”, 为数字化转型提供了方向。本文以成都市S社区为例, 探讨“网格 + 数据”模式赋能基层微治理的实践路径。研究发现, 一是通过“微网实格”细化治理单元, 形成“3 + 1”体系, 提升了末端响应力和自治水平; 二是依托“蓉e报”“小武生活”等平台, 实现了巡查 - 上报 - 处置 - 反馈 - 评价的闭环, 结合物联网设备开展智能预警, 推动治理由经验驱动向数据驱动转变; 三是构建多元主体协同机制, 促进线上线下融合。该模式在提升治理精度、优化资源配置和激发居民参与方面成效显著, 但仍存在数据更新不及时、跨部门壁垒及数字鸿沟等问题。本文提出相应对策, 为超大城市基层治理现代化提供了借鉴。

关键词

网格化管理, 数据, 微治理, 赋能

“Grid + Data” Collaborative Empowerment for the Optimization of Grassroots Micro-Governance System

—A Case Study of Community S in Chengdu

Ting Mao

School of Management, Minzu University of China, Beijing

Received: September 24, 2025; accepted: October 15, 2025; published: November 20, 2025

文章引用: 毛婷. “网格 + 数据”协同赋能基层微治理体系优化[J]. 现代管理, 2025, 15(11): 49-59.

DOI: 10.12677/mm.2025.1511291

Abstract

With the acceleration of urbanization, the shortcomings of traditional community governance, such as information lag, dispersed resources and insufficient resident participation, have become increasingly prominent. The report of the 20th National Congress of the Communist Party of China proposes to “improve the grassroots governance platform supported by grid-based management, refined services and informatization”, which provides a direction for digital transformation. Taking Community S in Chengdu as an example, this paper explores the practical path of the “Grid + Data” model in empowering grassroots micro-governance. The study finds three key insights: First, by refining governance units through the “micro-grid and solid grid” mechanism, a “3 + 1” system has been formed, which enhances the end-response capability and autonomous governance level. Second, relying on platforms such as “Rong E Report” and “Xiao Wu Life”, a closed loop of inspection-reporting-disposal-feedback-evaluation has been realized; combined with IoT devices for intelligent early warning, governance has been promoted to shift from experience-driven to data-driven. Third, a collaborative mechanism involving multiple subjects has been built to promote the integration of online and offline governance. This model has achieved remarkable results in improving governance accuracy, optimizing resource allocation and stimulating resident participation. However, it still faces problems, such as outdated data updates, inter-departmental barriers and digital divide. This paper puts forward corresponding countermeasures, providing a reference for the modernization of grassroots governance in megacities.

Keywords

Grid-Based Management, Data, Micro-Governance, Empowerment

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出

基层治理是国家治理体系现代化的重要组成部分。国家治理文件提出，要完善以网格化管理、精细化服务和信息化支撑为核心的基层治理体系，推动社会治理重心下移。社区作为国家治理的“最后一公里”，其治理效能直接影响政策落实与民生福祉。具体来说，微治理即在社区微观单元(如小区、网格、楼栋等)内对涉及部分成员(或特定群体)利益的事务进行处理而开展的治理[1]。

然而，在超大城市快速发展和复杂多元的社会结构背景下，传统的社区治理模式逐渐呈现出其局限性。以成都这样的超大城市为例，面临着人口密度高、民族结构复杂、治理资源不足等问题。社区不仅承担保障居民生活的任务，还要应对人口流动过快、民族文化融合、商业业态复杂等多重任务。仅仅依靠传统的治理模式，由网格人员去挨家挨户排查、人工收集信息管理的方式，已经难以满足新时代的需求。这些问题的叠加，使得基层“微治理”面临着前所未有的挑战。

随着数字政府与智慧城市建设的推进，“网格 + 数据”模式逐渐成为基层治理创新的重要路径。通过网格划分实现治理单元精细化，通过数据赋能提升信息共享与决策效率，实现从“经验驱动”向“数据驱动”的转变。然而，数据滞后、部门协同不足和居民参与有限等问题，仍制约着社区“微治理”的深化。从实践层面来看，基层政府数字治理已形成制度体系、组织协同、机制聚合、智能应用和公民参与的内生动力[2]，能够将管辖区域按照一定标准划分成多个网格单元的基础上，运用数字化、信息化的技术手段，

对网格进行精细化治理与综合服务,实现治理效能的显著提升[3]。两者结合不仅能够提升基层“微治理”效率,更能增强社会治理的科学性和回应性,推动基层治理模式由“经验驱动”转变为“数据驱动”,通过构建多层次网格和数字化治理平台,探索出一条社区治理的新路径,为基层“微治理”的实践提供了新的技术支撑。但由于数字鸿沟、本位主义等问题,导致治理信息更新滞后、部门协同不足、居民参与有限。这些困境直接削弱了社区微治理的精细化功能,也使得政策落地与居民需求之间存在落差。

基于此,本研究采用单案例研究法,以成都市 S 社区为研究对象。案例研究法适用于探索复杂社会情境下的治理实践与制度互动,能够在自然语境中揭示“网格 + 数据”模式运行的内在逻辑与机制特征。本研究于 2025 年 1 月份开展为期一周的田野调查,采用多渠道资料收集法:

(1) 深度访谈: 共访谈 10 名关键行动者,包括社区“两委”干部 2 人、网格员及微网格长 5 人、少数民族居民与商户 3 人、志愿者 1 人;

(2) 文件资料分析: 收集《S 社区年度工作总结》《武侯区智慧社区建设方案(2022~2025)》等内部文件及政策资料共 30 余份,辅助理解实践过程。

本文以协同治理理论为分析框架。该理论强调,公共事务治理需要政府、社会组织、社区与居民等多元主体在平等、合作与互信的基础上共同参与决策与执行。协同治理的核心在于通过制度化的协作机制,实现跨部门协同、资源共享与共同治理,从而提升公共服务的效率与公平性。在“网格 + 数据”模式中,技术手段仅提供信息与流程支撑,而治理效果的关键在于多元主体之间的协同关系。在此基础上,总结梳理网格化治理与数据治理协同赋能社区“微治理”存在的阻力障碍,并提出相关改进建议,为我国其他大城市社区治理创新提供借鉴。

2. 成都 S 社区“网格 + 数据”赋能微治理的实践探索

2.1. 治理背景与挑战

S 社区位于成都市武侯区,面积 0.84 平方公里,常住人口约 2.2 万,民族成分多元。社区兼具老旧小区与商业综合体,人口流动性强、治理诉求多样。传统治理依赖人工排查与经验判断,存在信息响应慢、问题处置难、部门协同不足等困境。面对高密度人口与多元文化背景,如何通过数字化手段提升治理效能,成为社区治理转型的关键命题。

在 2022 年 6 月,成都市颁布了《成都市“十四五”新型智慧城市建设与规划》,其中提到 2025 年要基本实现数字基础设施集约共享、智慧蓉城运行中枢高效运转,努力探索超大城市治理新路径。智慧基层社区是建设智慧城市的重要组成部分,所以加快构建智慧社区尤为关键。只有真正解决基层治理“最后一米”的问题,推进网格机制优化与数据能力实时化,协同赋能基层“微治理”,才能突破社区治理困境,提高居民生活的幸福感和安全感。

2.2. “网格 + 数据”: 赋能基层微治理的实践

2.2.1. 网格机制优化: 以“微网实格”推动精细化治理

为满足居民需求,提高社区治理精度,武侯区在楼栋长制度的基础上实行“微网实格”模式。“微网实格”在保持原有网格工作层级不变,着眼于楼栋、单元进一步划分小单元,形成三个等级即社区总网格 - 一般网格 - 微网格(楼栋、院落),叠加“自主划分”的专属网格,形成“3+1”治理力量体系。“微网实格”则是以楼栋为单位,设立“微网格长”,每个网格都配有明确的负责人和职位任务,治理触角进一步下沉到楼栋、单元等最小空间单元,推动精细治理,从而有效突破基层服务“最后 1 米”的困境。

S 社区目前设有 8 个一般网格,56 个微网格(院落),17 个专属网格。专属网格主要是针对商业综合体、老旧小区等高风险区域,形成差异化清单,确保特殊区域监管到位,解决居民日常生活问题。据实

际调查可知，该区的网格员每天至少两次深入院落，收集居民意见，了解居民生活，发现潜在问题与矛盾，第一时间将矛盾化解在基层，超出网格员的责任，则上报社区平台，由其上级人员进行处置，实现矛盾“早发现、快化解”。

基层治理的目标取向(结果)要求党建引领与数字赋能的协同效应显著提升基层网格化治理的效能[4]。由于S社区少数民族杂多，居民区与商业综合体并存，语言、地域以及风俗习惯等问题，仅依靠汉族网格人员处理问题，易产生矛盾。所以在社区网格队伍建设，为每个微网格按“1个微网格长+1名机关企事业下沉党员干部+N名居民骨干”匹配兼职力量，从熟悉本地情况、热衷公益事务的市民群体中筛选产生。厘清职责“各尽其才”[5]。网格队伍人员也都是经过筛选形成的¹，S社区X志愿者说：“网格长就是我们社区的两委成员，我们聘进了一批，也是属于社区管理的，还有楼栋长，就是院里面积极的群众。”由此可知，微网格长多由社区“两委”年轻成员担任，网格员则由公开招聘和择优选拔产生，居民骨干则是院子里的热心志愿者组成，特别强调吸纳一些少数民族代表，形成党建引领、“懂专业、熟民情”的网格员队伍(见表1)。

“微网实格”与一般网格简单的划分不同，是基层治理理念的转型。一般网格主要负责社会综合治理任务，强调“平安底线”，其网格员职责侧重于信息采集、隐患排查、矛盾纠纷上报等政务下沉工作；而微网格突出社区发展治理的“民生高线”，微网格员侧重于参与居民自我管理、自我教育、自我服务等居民自治服务[6]。一般网格注重网格管理，而微网实格注重网格管理与社区自治相融合，满足居民的多元化需求。

总体来看，“微网实格”在S社区的实践，不仅能够及时满足人民的需求，实时监控风险，还实现社区治理的精细化和高效化[7]。从协同治理的视角看，“微网实格”并不仅是组织划分的细化，更是一种制度协同的体现。通过政府部门、社区干部与居民骨干的共同参与，形成了权责分明又灵活互补的治理网络，实现了制度层面的协同共治。

Table 1. Grid team composition and responsibilities
表 1. 网格队伍构成与职责

成员类别	来源	职责分工	特点与价值
微网格长	社区“两委”年轻干部	统筹协调、信息上报、组织议事	懂治理、有权威
下沉干部	机关企事业单位	政策传达、专业支持	资源接口，提升专业性
居民骨干	院落热心人士、志愿者	矛盾调解、服务供给	熟悉民情，亲和力强
少数民族代表	当地少数民族骨干	跨文化沟通、民族矛盾化解	增强文化适配力
商家联盟	社区商户群体	协调商户纠纷、规范经营	共治共管，减少冲突

2.2.2. 数据赋能基层治理：实现智能治理

数字赋能超大城市基层治理现代化的途径多种多样，包括数治融合发展、数字再造治理流程、打造数字治理应用场景等，由此推动健全社会治理格局，切实减轻基层治理负担，维护城市安全和社会稳定，构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体[8]。S社区依托数字转型契机，围绕“流程精细化、服务高效化、治理智能化”的目标，探索一条以数字赋能为核心的“微治理”路径，其主要做法包括以下几个方面。

首先，通过打造“蓉e报”平台，建立智慧响应机制。微网格员在社区巡查中发现问题和隐患可即

¹关于蜀汉街社区网格员如何认知，“网格长就是我们社区的两委成员，我们聘进了一批，也是属于社区管理的，还有楼栋长，就是院里面积极的群众。”(蜀汉街社区X志愿者)

时上报,系统根据三级网格体系自动分派工单,由相关部门快速处置并反馈结果。例如,2024年3月,社区某院落存在大树倒下的安全隐患,需要及时处理。微网格长通过平台上报后,社区再交给街道城管中队处理。此外,该平台还开设人大代表、政协委员板块,便于代表接待群众诉求、收集意见与建议,进一步拉近社区与居民的距离,丰富了治理参与主体。

其次,社区开发的智慧平台接入“天府市民云”,实现“社智在线”应用对接。通过“小武生活”小程序,微网格长可定期走访采集数据,推动社区主题数据持续更新。这些社区基础数据将作为智慧武侯数据底座导入区级城市运行中心,经城市大脑分析后形成风险隐患、困难问题、服务需求等清单,为基层微网格员处理隐患、提供服务、解决问题等提供支持。在此过程中,社区党委立足实际,继续贯彻“一针八线”工作法,串联起驻区机关、企事业、学校、商户、高校志愿者、高校专家、社会组织和居民八条线,促进社区资源共享和精准化供给,也使社区与居民实现在线互动,相互了解,引导居民积极参与到社区建设,搭建起区域党建互联平台,提升基层治理精度(见图1)。

再次,围绕天府智慧小区试点和依托“天府市民云”建设智慧应用场景,开发集管理服务、共享资源、党建宣传、活动展示与大数据管理等功能为一体的智慧社区服务平台“小武生活”。居民通过该平台不仅实现家政、停车、餐饮、医疗等便民服务,还能加入志愿活动与兴趣爱好小组,公共服务供给更加便利。如“健康一网通”场景,将辖区优质的医疗资源向社区末端延伸,搭建起智慧社区医疗健康服务平台,解决居民挂号难、看病难的问题。与此同时,社区还试点安装智能电表、烟感器、防摔倒等物联网设备,开发了10余个场景数字化预警的功能。一旦监测老人或者小孩摔倒,AI系统自动识别并生成微网格事件工单,物业、微网格员等相关人员会立即到现场进行处置,实现“会监测、早预警、快处置”的智能防护机制。

数字平台在其中扮演了协同治理的中介角色。信息的实时共享与任务的自动派发,使政府部门、网格员与社会主体在数据流转中形成技术协同,有效降低了沟通与响应成本。数字技术赋能到基层社区治理不仅促进基层微治理流程的精细化、优化与智能,还推动社区服务方式转变,保障居民诉求得到快速响应,为大城市基层微治理提供可复制的经验。

2.2.3. 线上线下协同:推动治理融合落地

当下,各大城市在数字化转型中把治理“大城市病”逐步纳入“网格化+”体系中,运用互联网、物联网、大数据、云计算等新理念新技术嵌入综合网格治理,打造城市公共服务不断扩容的智慧“网格+”是治理的新模式[9]。S社区以“以网格员为载体,数据为驱动”的融合新模式。在实际运行中,S社区构建“巡查-上报-处置-反馈-评价”五步闭环工作机制。网格员每日在院落巡查,发现问题,能处理的当场处理,不能处理拍照上传社区网格管理平台,平台根据问题随即对接相关职能部门,职能部门接到任务会立即进行处理,并将处理结果及时反馈至平台,网格员对处理结果进行现场核实,如符合要求,则将处理结果反馈给居民。线上上报派单、线下处置与线上反馈相结合,既提高处理问题的效率,也能快速回应居民需求。成都还建立以群众满意度为核心的网格治理评价激励机制,定期向网格居民以调查问卷等方式收集居民意见。这套服务流程不仅提升政府服务部门的回应能力与透明度,还形成可量化、可追溯的管理闭环。

依托“小武生活”数字平台,武侯区建构了“1+2+5+N”的智能社区治理体系,构建了“区级-街道-社区-小区-居民”五级联动贯通、紧密协同的数字化工作机制,打造了“管理、服务、共治”三个面向的重点功能场景[10]。在管理端,平台建立了动态数据库,将人房信息、重点群体状况、风险隐患数据等统一汇聚,并通过微网格员定期走访实现常态化更新。并且网格长可以清楚看到每户需要关心关爱人员情况,可得到网格员的重点关注。比如有老人家里好几天没有使用电器,微网格长会及时上门查看是否有异常状况。数字预警与线下巡查相结合,使隐患在萌芽阶段化解,降低事故发生风险。在居

民端，居民可以直接查看所在小区的公示信息，在线了解社区活动安排和政策资讯，并通过留言或对话功能与微网格长沟通需求与诉求。此外，通过“积分任务”“话题圈”“微心愿”“小区随手拍”等等轻应用，居民既通过积分任务兑换奖品，也可以通过心愿墙投票落实微网格长的建议，降低居民参与社区公共事务的门槛，增强居民生活的获得感和参与感(见表 2)。

为了改善基层微治理响应机制，该社区还推出“网格社群通”，将全区的微网格微信群纳入智慧管理系统，通过微信群全面收集居民问题与需求，再纳入平台进行统筹解决，实现“区－街－社区”三级管理体系，实现数据联通、统一管理，保留与居民沟通的即时性。

S 社区的实践探索表明，数字赋能并不是对人的替代，而是对人的补充与延伸。只有将线上与线下协同赋能基层治理，才能避免“技术虚化”，实现治理的精细化与人性化。线上平台提高了信息处理效率，线下组织保障了措施的落实，两者相辅相成，共同推动了社区微治理的制度化、常态化与智能化。线上线下的衔接机制，促成了行动层面的协同。线上数据流通提高了信息透明度，线下多主体联动确保了执行落地，二者结合正是协同治理理论所强调的“共建、共治、共享”的治理格局。

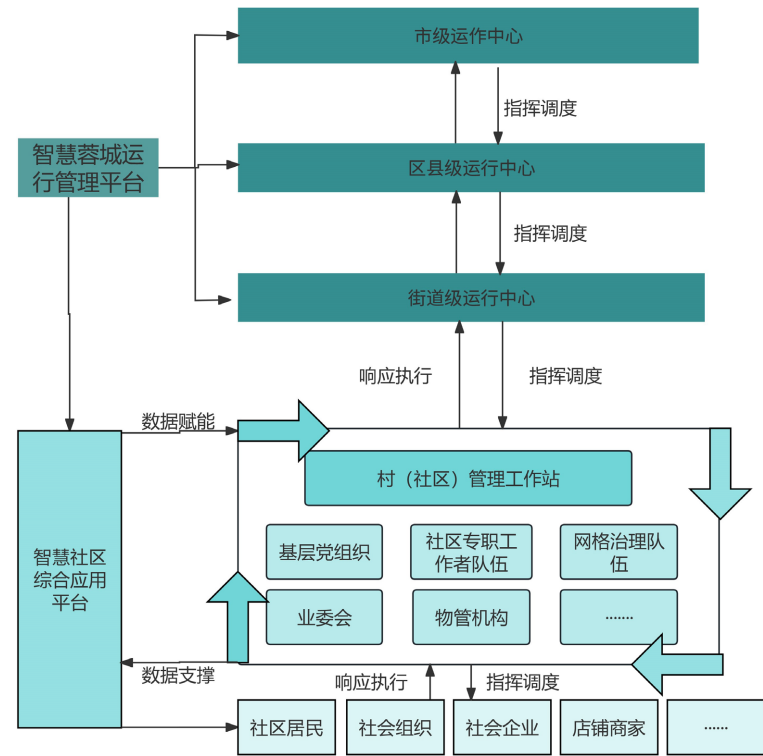


Figure 1. Smart platform operation diagram
图 1. 智慧平台运行图

Table 2. Value correspondence table of “Grid + Data” micro-governance practices in S community
表 2. S 社区“网格 + 数据”微治理实践举措与价值对应表

实践举措	具体内容	对应的微治理价值
治理目标定位	明确“以网格为单元、以数据为支撑、以居民为核心”的治理逻辑	强调微观治理单元，突出以居民需求为导向
多元主体协调	建立政府－社区－企业－居民“四方联动”机制	实现多元主体共治，提升社区协同能力
网格机制优化	推行“3 + 1”模式(一般网格 + 微网格 + 专属网格 + 下沉力量)，并吸纳少数民族代表	实现精细化治理，增强文化适配性和矛盾调解力

续表

数据整合与平台应用	“蓉 e 报”平台实现问题上报 - 派单 - 反馈闭环，接入物联网设备进行预警	提高治理效率与精准性，推动治理“数据驱动”
线上线下融合	平台快速流转信息，微网格员和志愿者线下化解矛盾	兼顾效率与人情温度，保障社区信任与自治
实践成效	信息更新更及时、矛盾调解更高效、部门协作更顺畅、居民参与更积极	推动微治理从“末端执行”走向“制度化、常态化”

综合来看，S 社区“网格 + 数据”模式的实践展现出协同治理的多维特征：制度层面的权责分工、技术层面的信息共享、行动层面的多方联动，共同推动了基层治理由单向管理向多元协同的转变。

3. 网格 + 数据协同赋能基层微治理的实践困境

S 社区在“网格 + 数据”模式的探索中确实展现了较强的治理创新能力。但从实际运行效果来看，该模式并未完全摆脱传统治理模式的局限，反而在新的治理场景中暴露出一系列新的问题。这些困境不仅是操作层面的问题，更折射出制度设计、技术应用与社会结构之间的深层矛盾。通过对实地案例的剖析，可以将这些困境概括为四个方面：数据更新滞后、人才队伍失衡、部门壁垒严重和居民参与不足。

3.1. 数据更新滞后：技术应用与人口流动之间的矛盾

基层政府数字治理相较于传统政府治理而言，其更多依赖政务信息平台的数据沟通功能[2]。在“网格+ 数据”模式逐步赋能微治理的过程中，数据更新虽然取得一些进展，但在 S 社区仍存在一些短板，削弱了数据赋能微治理的实际效能。首先，人口与房屋信息更新不及时。由于社区人口流动频繁，出租屋、流动性人口、季节商贩等群体流动较快，而现有治理体系仍主要依赖网格员定期抽查和集中上报，导致信息采集与更新速度跟不上现实人口流动速度，难以及时反映人口和房屋的动态变化。其次，事件信息更新不够及时。居民通过“小武生活”上报的问题在录入后往往缺乏及时跟进与动态维护，已经解决的问题未能及时关闭。可能会出现问题重复上报或“僵尸工单”，不仅增加网格员的工作量，也影响基层治理效率。最后，数据更新机制仍依赖人工。虽然“小武生活”“蓉 e 报”等平台为录入数据提供了渠道，但其更新依靠网格员线下采集，缺乏智能化更新手段，导致数据的实时性不足，网格员负担过重。

这些问题对基层微治理的负面影响逐渐显现：一方面，数据更新滞后削弱了社区对重点人群的掌握能力，使风险预警和资源配置存在延误，导致“居民有需求，社区回应慢”；另一方面，人工更新数据效率低下，使网格员增加了一些事务性工作，而难以集中精力在调解社区矛盾和创新公共服务上。从协同治理视角看，信息共享不畅削弱了技术层面的协同基础，导致跨部门合作缺乏实时支撑。从协同治理视角看，信息共享不畅削弱了技术层面的协同基础，导致跨部门合作缺乏实时支撑。

3.2. 网格员人才队伍失衡：人力资源供需的错配

基层网格员作为基层治理的神经末梢、网格化管理的直接实施者，是连接政府与民众的桥梁，实现社会和谐稳定发展的重要举措[11]。在基层应急治理体系中，专业网格管理人才的“离散性缺口”与“制度性失衡”削弱了其对风险研判、资源调配等关键环节的专业支撑[12]。在 S 社区实践探索中，在专业化水平与人员结构上仍存在明显不足，制约了“微治理”效能的提升。一是人员结构失衡。该社区少数民族占比较高，民族问题纠纷不断。但目前网格员队伍多为汉族成员，少数民族代表不足，在语言沟通和文化理解方面存在短板，不利于矛盾纠纷调解与多民族融合。二是网格员队伍能力失衡。该社区网格员

队伍年龄整体偏大,青年网格员较少。当前网格员多为“下沉”干部、退休党员、原社区工作者等,他们在文化水平、管理经验、视野能力等方面均存在差异[13]。部分网格员在数字平台操作、物联网设备使用以及戴护具录入分析等方面缺乏系统培训,难以完全适应数字化治理转型,仍依赖纸质台账与经验判断。比如在涉及法律救助、心理疏导等复杂场景,网格员缺乏专业知识只能依赖上报,降低了基层治理响应的即时性。三是激励与考核机制不完善。该社区也有本科生、研究生下到院落工作,但由于太过年轻无法得到社区群众的认可。且工资待遇偏低,年轻人即便短期加入,也往往半年左右即选择离职。社区发掘不出年轻人才,也留不住年轻人才。网格化治理对“人”的依赖性极强,但制度设计未能形成有效的人才引进与培养机制,导致网格员积极性不高。

虽然该社区网格员队伍在数量上能支撑日常工作,但在结构合理性、专业能力与激励方面存在问题,这不仅限制“网格+数据”模式的发展,也影响社区“微治理”从被动响应到主动治理的转型。人员结构与激励机制的不平衡,使组织间信任与互动受限,阻碍了协同网络的稳定运作。

3.3. 部门壁垒严重:信息资源分割导致“数据孤岛”

数据资源协同机制通过对海量信息进行智能分析,快速识别社会治理中的风险隐患和重点问题,为政策制定提供科学依据,确保决策的精准性和可操作性[14]。而部门间的条块化组织结构很大程度上影响了部门间的协同,不同条线部门的系统数据需要居委会重复报送,数据呈现部门化、分散化状态[15]。在S社区“微治理”实践中主要障碍体现在横向协同不足与纵向联动不畅两个方面。其一,横向协同面临层层阻碍。同一层级的职能部门之间缺乏有效的数据接口和统一的操作标准。公安、民政等部门建立了各自的信息系统,数据存在标准不一、格式不兼容等问题,导致不同部门之间的数据、信息互相不认可,加重了基层甄别和比对负担。部分部门出于安全考虑限制数据共享范围,使网格员在处理跨领域问题时,所掌握的信息常常不完整,只能通过人工确认、电话沟通等方式来弥补,导致处理问题的效率明显下降。其二,纵向协同难以有效沟通。成都武侯区建立了“区-街道-社区-小区”4级智慧治理平台,但四级体系在传递数据和流转任务中存在层级多、链条长的问题,信息上报和任务反馈存在滞后性,甚至出现“末端响应快、系统流转慢的情况。”社区和网格员能及时发现问题并上报,但由于缺乏高效的纵向沟通渠道,问题在上传过程中被延宕,影响处理的效率。同时,上级对下级的支持与反馈不足,导致部分问题一直拖延,导致居民的信任感和网格员的积极性降低。

部门壁垒与共享机制缺失严重制约了基层“微治理”能力,使居民的诉求难以落实,协同治理在实际中停留在表面,而未能形成实质性合作。部门间缺乏制度化协作渠道,反映出协同治理中纵横联动机制的缺失。

3.4. 居民参与不足:技术介入挤压了自治空间

协同治理强调多元主体的平等性和互动性[16],但在“网格+数据”协同赋能基层“微治理”的过程中,居民导致参与意愿和实际效能仍比较低,形成了“技术嵌入活跃、社会参与不足”的矛盾。首先,居民在数字赋能“微治理”中的角色相对被动。随着数字技术嵌入到社区服务流程中,微网格员借助数字平台实现“一管到底”,但居民更多停留在问题的上报和反馈,缺乏前期的沟通协商与共同决策。不仅使居民的参与空间较小,也加重了居民对网格员的依赖;其次,社区民族构成复杂,少数民族之间风俗习惯、语言等不同,影响居民和商家对“微网实格”体系的了解与融入。部分少数民族居民与商户对“微网实格”治理模式缺乏直观认知,加上参与治理经验不足,易产生“被动要求”的消极态度,积极性不高。最后,数字鸿沟成为制约居民参与的重要障碍。由于缺乏知识和渠道,社会弱势群体特别是老年人容易出现设备获取障碍和技术使用障碍,从而成为“技术难民”[17]。当社区过度依赖数字平台治理,

老年人和弱势群体因数字能力不足陷入“数字贫困”，无法获取相同质量的数字服务。老年人与年轻人之间的差异会进一步加剧服务的不公平。

长此以往，社区治理可能走向“政府－网格员－技术平台”的三角垄断，而缺乏真正意义上的“共治共建共享”，不仅削弱了协同治理的本质要求，也不利于“微治理”的可持续发展。

4. “网格＋数据”协同赋能基层微治理体系优化路径

针对上述困境，本文提出的优化路径强调“问题对应－对策回应－机制升华”的逻辑，以实现对症下药与长效治理的结合。具体而言，应从制度保障、技术创新和社会参与三方面展开，形成三维联动的优化框架。

4.1. 建立数据动态更新机制

完善的数据平台运行机制可提高社区治理水平和质量，实现建设智慧社区的发展目标。针对当前社区治理中数据更新不及时、信息沉淀多而动态响应不足的问题，亟需构建以“实时采集、动态更新、智能治理”为核心的数据运行机制。一方面，可依托“容e报”“小武生活”等平台，构建“人－房－企－事”四类核心数据的动态采集与全流程更新机制。通过赋予微网格员采集信息责任，结合物业、商管等主体联动报送，形成“事件触发即更新”的机制，避免单次普查造成数据滞后。比如，当出租房人员变动、商户经营状态改变时，可有相关负责人在平台进行登记，数据通过区级城运中心进行审核，完成更新，实现数据实时掌握。另一方面，可通过智能化手段提升数字治理能力。引入先进的信息技术手段，如大数据分析、云计算、物联网等，可以更好地掌握社区资源状况，及时发现问题并采取有效措施加以处理[18]。在采集端引入物联网传感设备和智能识别技术，构建风险监测与异常预警机制；在分析端运用大数据算法，对社区运行中的故障设施、变动人口、治安隐患等进行趋势分析，提升“微治理”的前瞻性与精准性。此外，还要建立健全数据治理制度，明确数据的层级，保障居民隐私安全。

从“微治理”价值来看，建立这一机制，不仅能有效缓解基层网格员“信息不全，响应滞后”的问题，还能快速回应居民需求，提升治理的精度和可信度；同时通过智能的数据管理，为跨部门协同和科学决策提供坚实的支撑，实现技术层面的实时协同与共用。

4.2. 优化专业网格员人才队伍建设

针对当前S社区网格员普遍存在专业素养不足、任务负担过重以及结构单一的问题，应在“专业化提升”与“多元化补充”两个维度同时发力，逐步构建一支既懂技术、又懂民情的高素质网格队伍。基层治理主体的数字技术应用能力是数字技术赋能基层治理的重要保障[19]。一方面，要推动网格员职业化与专业化建设。基层政府应抓好基层干部等治理主体的数字素养培育、数字技能培训工作，以形式多样的学习实践活动打造一支数字意识强、善于使用数据的基层干部队伍，切实增强基层政府运用数字技术化解基层治理难题的能力[20]。此外，要对网格员进行定期考核，形成能力与待遇挂钩的激励机制，同时，网格员要有明确的职业发展路径和晋升空间，才能吸引并留住高素质网格员人才。另一方面，要推动网格员多元化建设。S社区民族构成复杂，应积极吸纳少数民族代表、返乡大学生、热心志愿者以及社区退休干部等多元主体加入社区微网格队伍中来，尤其要注重发挥少数民族骨干的作用，搭建网格员与少数民族居民的沟通的桥梁，既能打破语言、文化的隔阂，又能增强居民对社区的认同感与参与感。

通过专业化与多元化的双重优化，既能提升网格员的履职能力和治理效能，又能增强社区治理的包容性与文化适配性，为破解基层“微治理”“人少事多”困境、提升居民对治理的信任和满意度提供坚实保障，从而推动微治理体系更加稳健和可持续发展，增强不同主体间的信任与互补，夯实制度协同基础。

4.3. 构建共享机制，强化部门联动

数字赋能基层治理，破解部门利益的牵扯，可以从治理结构与流程角度着力，促进基层治理的协同[21]。从治理结构上看，应在“区－街道－社区”三级治理体系之间建立清晰的分工与权责边界：区级层面重点承担汇集数据、制定标准和研判风险的功能；街道层面负责统筹协调与调度资源，发挥承上启下的作用；社区层面则聚焦采集数据、上报需求和应用服务，确保信息反馈精准到户。设立跨部门联席机制，推动公安、城管、民政等部门常态化纳入社区治理议事框架，推动各部门数据和业务对接，逐步打破“条块分割”体制壁垒。同时，还应明确数字平台治理的责任链条，建立起“采集有主体、更新有时限、审核有责任、使用可追溯”的工作规范，防止出现“有人采、无人管”或“只上报、不落地”的情况。从治理流程看，应建立以事件流转为核心的共享机制，推动事件信息在不同层级之间流动：居民或网格员在上报问题后，平台要按照“能在社区解决绝不外推、需要街道调解则上推、街道无法调解则由区级调解”的逻辑自动分派任务，实现逐级响应。对于跨部门的复杂问题，可以通过联合工单系统明确牵头部门和协办部门，建立跨部门数据清单制度，实现信息资源透明化，避免责任推诿现象。此外，建立常态化的信息反馈机制，确保问题从上报处理再到反馈可全程追踪，实现资源高效配置和部门协作，减少基层“微治理”负担。通过常态化联席会议与联合工单制度，打破部门壁垒，形成纵横贯通的协同网络。

4.4. 推进社会参与进程

社区是基层最小单位，要强化基层治理能力，必须提高社区治理水平，让居民有效参与，是社区发展的基础。网格化管理模式作为一项深植于基层的治理手段，其在提升居民自治水平上发挥着重要作用[22]。首先要打破微网格员事无巨细的管理，简化网格员的服务流程，减少无关信息的填报。实施“网格－居民－商户”三级议事会，在网格员、居民、商户之间选择等比例的代表，每月召开一次会议，大家就社区管理问题展开讨论以及决策。其次要增强少数民族群体的积极性，在数字平台、生活服务、社区活动中融入少数民族文化，提高少数民族居民的归属感；在少数民族居民中选聘几名人员纳入网格员队伍，对其进行培训，提高少数民族居民的积极性和话语权。最后化解数字鸿沟困境，应针对老年人推出适老化设计，如语音交互、简化界面，降低使用门槛。同时，社区应定期举办数字素养培训，让居民从“问题反馈者”转变为“共治参与者”。如此，治理效率与公平性才能兼顾，社区共治格局才能真正形成。

从整体来看，上述路径构成了完整的呼应关系：数据更新滞后对应动态更新机制，人才失衡对应多元化与专业化队伍建设，信息孤岛对应跨部门共享平台，居民参与不足对应议事制度与文化融入。这些措施不仅解决了表层问题，更在机制层面实现了闭环：制度提供稳定的治理框架，技术提供高效的治理工具，社会参与提供可持续的治理动力。三者相互作用，能够推动“网格＋数据”模式从初步探索走向制度化、常态化和可持续化。鼓励居民、社会组织与企业共治共享，形成互动反馈闭环，体现协同治理的社会整合功能。

总体来看，S社区“网格＋数据”模式的优化路径体现了协同治理的核心逻辑：以制度协同为保障、技术协同为支撑、行动协同为目标，形成政府、社会与居民共同参与的良性治理格局。

参考文献

- [1] 柳林宏, 包先康. 微治理视角下老旧小区楼栋治理路径探索——以芜湖市 Y 小区为例[J]. 浙江万里学院学报, 2025, 38(1): 44-49.
- [2] 沈费伟, 叶温馨. 基层政府数字治理的运作逻辑、现实困境与优化策略——基于“农事通”“社区通”“龙游通”数字治理平台的考察[J]. 管理学报, 2020(6): 26-35.
- [3] 关婷, 薛澜, 赵静. 技术赋能的治理创新：基于中国环境领域的实践案例[J]. 中国行政管理, 2019(4): 58-65.

-
- [4] 张国磊, 刘俊茹. 党建引领、数字赋能与基层网格化治理效能提升——基于桂东 P 区的调研分析[J]. 学习与实践, 2024(9): 32-41.
- [5] 罗胤. 坚持大抓基层的鲜明导向深化党建引领社区“微网实格”治理[J]. 先锋, 2023(1): 56.
- [6] 熊征, 黄宁晗, 苏欣. 城市多民族社区“微网实格”的运行机制、实践困境与完善路径——以 C 市 S 社区为例[J]. 青藏高原论坛, 2024, 12(3): 41-47.
- [7] 张译丹. “微网实格”社区治理实践——以成都市为例[J]. 当代农机, 2024(10): 92-93+95.
- [8] 陈海燕. 数字赋能超大城市基层治理现代化的运行机理与实践路径[J]. 理论视野, 2025(6): 46-52.
- [9] 王芬. 数字化转型下网格化治理的逻辑、实践与路径[J]. 探求, 2022(6): 67-76.
- [10] 庞祯敬, 宋纯慧. “数字积分制”赋能城市社区治理的理论逻辑与实践路径——以成都武侯“小武生活信义积分”为例[J]. 长白学刊, 2025(2): 120-134.
- [11] 程镒, 于明洋. 基层网格员角色困境的生成逻辑与调适——基于 H 市 Y 街道的案例分析[J]. 学习与探索, 2025(7): 68-78.
- [12] 付美佳. 网格化管理赋能基层应急治理: 效能、困境与方略[J]. 秘书, 2025(3): 70-80.
- [13] 彭乐颖. 新时代基层社会治理模式的实践创新与优化路径研究——以江苏“大数据 + 网格化 + 铁脚板”为例[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2025, 22(1): 79-83.
- [14] 陈荣卓, 万新波. 数字技术赋能基层治理的运行机理及改革进路[J]. 改革, 2024(12): 138-148.
- [15] 唐有财, 姜溥璠. 数字技术应用于社区治理的运作机制及其内在困境——基于上海市若干案例研究[J]. 中共福建省委党校(福建行政学院)学报, 2025(3): 117-127.
- [16] 王玉玲. 多元协同: 平台经济治理的现实困境与优化策略[J]. 东南学术, 2025(3): 185-197.
- [17] 刘玥. 数字政府治理的困境与网格化模式创新[J]. 中国信息界, 2024(4): 83-85.
- [18] 杨铠泽, 邹新悦. 社区网格化管理的“智治”提升路径研究[J]. 国际公关, 2023(21): 24-26.
- [19] 于水, 区小兰, 罗珞峻. 基层治理中的数字悬浮: 内涵表征、形成机理及消解策略[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2024, 26(4): 79-88.
- [20] 徐明. 基层治理效能提升的数字逻辑及其实现路径[J]. 内蒙古社会科学, 2025, 46(3): 55-61.
- [21] 周相寅. 数字赋能基层治理: 实践经验、现实困境与提升路径[J]. 学习论坛, 2024(5): 51-58.
- [22] 邱瑜. 通过社区网格化管理提升基层治理效能的策略研究[J]. 社会与公益, 2025(1): 129-131.